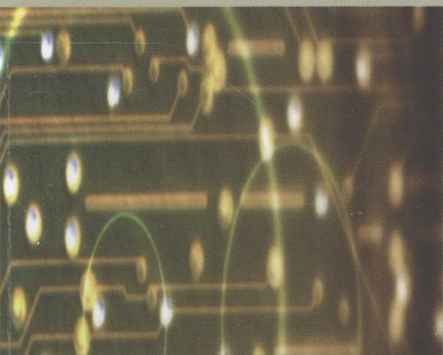


辽宁省优势特色重点学科建设丛书
渤海大学教育学学科建设丛书

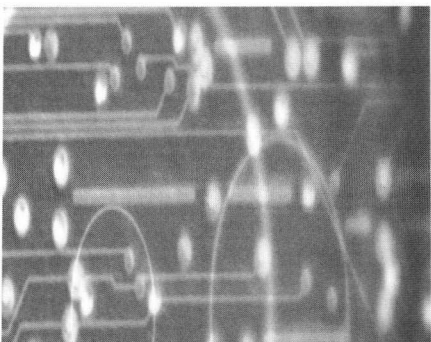


ZHONGGUO GAOXIAO HOUQIN GUANLI
GAIGE DE XINGDONG YANJIU

中国高校后勤管理 改革的行动研究

杨延东 著

中国社会科学出版社



ZHONGGUO GAOXIAO HOUQIN GUANLI
GAIGE DE XINGDONG YANJIU

中国高校后勤管理 改革的行动研究

杨延东 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国高校后勤管理改革的行动研究 / 杨延东著. —北京:
中国社会科学出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5161 - 0566 - 5

I. ①中… II. ①杨… III. ①高等学校—后勤管理—
改革—研究—中国 IV. ①G647. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 026085 号

中国高校后勤管理改革的行动研究 杨延东著

出 版 人 赵剑英

策划编辑 冯 斌

责任编辑 丁玉灵

责任校对 石春梅

封面设计 人文在线

技术编辑 戴 宽

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 64073831(编辑) 64058741(宣传) 64070619(网站)

010 - 64030272(批发) 64046282(团购) 84029450(零售)

网 址 <http://www.csspw.cn>(中文域名:中国社科网)

经 销 新华书店

印 刷 北京市大兴区新魏印刷厂 装 订 廊坊市广阳区广增装订厂

版 次 2012 年 3 月第 1 版 印 次 2012 年 3 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 16.5

字 数 238 千字

定 价 48.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

● 辽宁省优势特色重点学科建设丛书

● 渤海大学教育学学科建设丛书



序

——培养研究型的管理者

杨延东博士将其学位论文修改出版并请我作序，我欣然应允。理由有二：一是我指导了杨延东博士的课题研究与学位论文写作。从2003年选题到2009年答辩的六年中，除了其间无数次讨论外，我还五次访问了杨延东博士所任职的渤海大学。第一次是对这个学校进行实地考察，看其是否适合作为行动研究的对象；第二、三次是阶段性的现场考察和指导；第四次是论文答辩前与答辩委员会成员对杨延东博士课题研究的实践效果进行实地考察。第五次是2010年11月去祝贺杨延东博士出任渤海大学校长，并和他讨论这所大学“十二五”期间的发展规划。我对杨延东博士的研究以及他所领导的学校深有了解，因此我在这篇序言里想补充一些论文未能顾及的背景和情况，以便读者更好地了解这篇论文。二是这是我采用教育专业博士（EdD）模式培养高等学校管理人员的最早试验之一，而且或许也是我国在这一领域最早的尝试之一。因此想借此机会谈一下我对EdD培养模式和行动研究的一些认识和体会，供学界同行参考。

2000年我回国推动院校研究时发现，和美国的高等教育研究生培



养相比,中国缺少一个重要类型——教育专业博士(EdD)。对高等教育管理专业领域来说,EdD这种类型非常重要,因为它的培养对象主要是在岗管理人员,培养重点是结合工作从事研究的能力,目的是把他们培养成为研究型的管理者,并通过他们的研究直接改进学校管理,提高高校管理水平。当时中国高等教育博士生培养只有学术型博士(PhD)一种培养模式。鉴于此,我在2001年召开的一次全国高等教育学科研究生培养专题会议上提交了一篇论文——《学科、课程、学位:美国关于高等教育专业研究生培养的争论及其启示》^①。其目的是呼吁中国要充分认识到高等教育学科尚不成熟的特殊状况,防止在追求学科化的同时造成研究与培养过程中理论脱离实际的情况。要吸取美国的经验教训,学习其有益的做法,设立EdD学位,采用新的研究方法(如行动研究方法等)为我国高等教育博士培养开辟新的途径。

文章发表后,这一论题很快引发了高等教育学界热烈而广泛的讨论。一是它引起了一场关于高等教育研究是一个学科还是一个领域的讨论,二是它是引起了人们对于EdD培养模式的关注。前者并不是文章重点,后者却意外地在全国引起了热烈而持久的关注。例如,今年《北京大学教育评论》将于第4期邀请海内外学者专门讨论这个问题,对该问题的学术兴趣由此可见一斑。但我当时关心的是如何防止高等教育研究脱离实际,并论证在中国开辟EdD培养模式的必要性。这个建议也引起了全国学者的注意。从2001年起学界开始对国外EdD培养方式进行了广泛深入的研究,2005年北京大学、清华大学、厦门大学、华中科技大学等高校正式向教育部提出进行EdD培养试验申请,并于2008年获得批准,于是中国出现了EdD培养试验,可谓令人欣慰。

在那篇文章里我曾提到华中科技大学已经开始了这个方面的试

^① 赵炬明:《学科、课程、学位:美国关于高等教育专业研究生培养的争论及其启示》,《高等教育研究》2002年第4期。



验。实际情况是，华中科技大学教育科学研究院当时举办了一个高校管理者申请博士学位辅导班。旨在为符合学位申请条件的中高级高校管理人员提供博士专业课程和论文辅导，帮助他们获得博士学位。这个班属自学辅导性质，还不是真正的 EdD 培养模式，因为所开设的课程基本是延续学术性博士的课程，论文也偏向学术导向，并没有真正体现出 EdD 培养模式应实现培养目标、培养过程要与工作岗位紧密联系的实践要求。但我认为，开始招收在职高校管理人员，着力培养他们的研究能力这一点，已经是一个很大进步。在此基础上，我开始对自己的学生进行 EdD 培养模式试验，杨延东博士就是其中之一。

关于 EdD 培养模式，第一个问题是，这个培养模式的合理性和培养目标是什么？我认为，在现代知识体系中存在着两类知识——理论知识和实践知识。理论知识是关于事物的本质及其规律的知识，这类知识在长期形成的学术传统中被称为学术知识。实践知识是关于事务和工作的知识，又称为实务知识。直到 19 世纪中期以前，实践知识是靠实践者的直接经验摸索和积累形成的，基本与学术知识无关，也与大学无关。但在以化学和电力为基础的第二次工业革命（1860 年代）启动之后，出现了以科学为基础的专业实践工作者，如电气工程师、工厂化学师等。这类专业工作者必须先接受高水平的学术教育和专门培训才能通过认证，获得履行职责的职业资格。随着社会和学术发展，学术教育与实践训练之间的互动关系越来越紧密，出现了更多类似电气工程师和工厂化学师这样的专业职业岗位。于是从 1900 年起，欧美国家出现了大规模的专门职业教育运动（professional education movement）。高校开始提供多种专门职业教育及相应的专业职业学位。于是专业职业教育开始作为一种独特的人才培养类型与学术性高等教育并行发展，这一趋势一直延续至今。简言之，由于存在两类知识和两类人员，因此需要有两类不同的培养模式和学位。习惯上，PhD 学位是学术性学位，通常用于培养学术人员；而 EdD 一类的学位是专业职业学位，通常用于培养专门职业人员。就目前的体系看，专门职业教育是职业教育的高级形式和高级阶段。和初等职业



教育 (vocational education) 相比, 专门职业教育 (professional education) 的一个突出特征是研究训练, 即培养学生从事本职工作研究的能力。培养研究能力的目的是希望从业者能够从事本职工作研究, 并通过研究改进工作, 发展相关实践知识。这样一来, 研究就成了专门职业教育的基本组成部分。但需注意的是, 实践研究的基本目的不是发展理论知识, 而是发展实践知识。因此, 不能把培养理论知识开发能力的方式简单地搬用于实践研究能力的培养上来。质言之, 实践研究能力的培养需要独特的培养方式, 而行动研究方法就是其一。

在高等教育研究领域中要大力开展专门职业教育的基本原因是, 高等教育研究的主要服务领域之一是高等教育管理, 尤其是高等学校管理。进入 21 世纪以来, 高等教育作为一种主要的知识产业, 高等学校作为主要的知识生产和人才培养组织, 已经变得高度复杂了。今天中国高校在物质条件方面已经有了很大改善, 很多高等学校的设施设备甚至好于美国同类高校。但和美国高校相比, 中国高校在管理方面的差距主要存在于制度与文化方面, 而在管理的科学化、民主化、制度化等方面的缺失尤为明显。要建立新的管理体制, 需要培养新一代的职业管理者, 并通过他们提高中国高校的管理水平。在这个方面, EdD 模式将大有作为。

第二个问题是培养模式, 尤其是课程设计和论文研究, 关键是如何结合职业要求设计课程和论文。目前的基本情况是, 与医生、律师、会计、管理等领域的专门职业教育不同, 高等教育管理缺少比较成熟的职业岗位要求和从业标准, 因此很难根据以上职业来设计高等学校管理者的培养体系和培养标准。对于如何培养高等教育管理人员, 各国都在探索中。

我在思考和撰写《学科、课程与学位——美国关于高等教育专业研究生培养的争论及其启示》时发现, 美国大学的大部分 EdD 培养方案是模仿 PhD 并略加修改, 而且两者有日益趋同的趋势。但我也发现一些有意思的创新, 并在 2001 年那篇文章里介绍了三种具有创新意义的培养模式——诊断研究、行动研究、现场研究。



诊断研究始于1972年诺瓦大学的全国教育领导培训计划，目的是培养对管理问题的诊断能力，包括问题分析能力与解决方案设计能力。其设计思想来自临床医学和管理咨询培训。1972年开始在高等教育领域付诸试验，培养对象主要是社区学院的管理人员，其主要方式是实行在岗学习。首先把有关管理的所有问题分成若干专门领域，如把社区学院管理问题分成12个专门领域：学校管理、学院管理、政策研究、社会因素研究、教育评估等，每个学生必须选择其中的6个不同领域。每个领域都相当于一门课程，均要求学生通过数据检索研读存入课程数据库的相关文献。然后，学生要以本校的实际问题为题进行研究，分析问题的性质、提出解决方案、写成咨询报告，完成后交给其他三个同学评阅，再由老师作出评价。课程报告由两个老师评阅，其中一位必须是有博士学位的管理人员。为了提高理论研究能力，学生还必须完成两篇研究论文。所有咨询报告与研究论文必须按规定格式写作，而且每个作业都必须在规定的时间内（3个月）内完成。博士论文研究项目则必须是跨两个领域的难度较大的问题，研究过程采取管理咨询的方式，但研究结果的呈现则采用传统论文的形式。论文答辩委员会中必须有两位以上的具有博士学位的管理者。每个课程作业9学分，博士论文18学分，总共90学分，完成后授予EdD学位，一般需要3—4年可以完成。和传统的研究生培养方案相比，这个方案有几个特点：1）培养体系逻辑清楚，目标明确；2）从实践问题出发，解决实践问题；3）学员在岗学习；4）课程学习面宽，符合管理实际；5）反复训练关键技术，注意研究能力培养；6）学生可依据工作需求与个人兴趣选课；7）学术型指导教师与有学术背景的管理人员结合。这个计划一开始就受到欢迎。经过多年的试验改进，目前已经变成一个非常规范化的培养体系，并已扩大到全国^①。

^① 参见 J. Sciglian & G. Barton. (1973). *Practicums: National EdD Program for Community College Faculty*. G. Sroufe. (1982). *The National EdD Program for Education Leaders*. C. Jackson & L. DuVall. (1988). *Designing Programs for Adults*. W. Groff. (1991). *Toward the 21st Century*. ERIC documents.



行动研究方案是一个以管理改革项目研究代替传统学位论文的方案^①。和诊断咨询不同,行动研究强调行动,强调培养科学地、合理地进行管理改进的能力。学员首先通过实地与文献调查,确定一个管理改革课题。这个课题必须是有显著意义的实际问题。问题确定后,学生要设计问题解决方案。说明方案设计的依据与合理性。然后按方案采取行动,并详尽记录方案的实施过程和效果。再根据效果进行问题再鉴定、方案再设计……直到达到满意效果为止。然后把整个过程写成项目报告作为博士学位论文。行动研究方法几乎适合所有的管理改革活动。行动研究的基础是人们自然的管理行为模式,即人类在面对问题时,总是先展开问题调研、设计解决方案、行动、检查行动效果……但是在绝大多数情况下,这一系列行为是随意的、不全面的、非最佳的。行动研究则训练学生把这个过程理性化,建立起自觉地追求管理过程理性化和最佳效果的习惯。研究过程因此就变成了培养过程。行动研究的知识贡献是对实践知识的贡献,以此区别于以追求理论知识贡献的学术性研究^②。从概念上讲,这类论文应当属于教育专业博士论文。如果研究中发现现有理论知识不完整,行动研究还可以做出理论贡献。但就起根本而言,对实践知识的关注是管理行动研究的特点。行动研究要求学员在所在学校进行管理改进,并以此作为学习成绩的检验标准。这也是行动研究区别于传统学术研究的主要之点。

第三种是犹他大学(University of Utah)进行的以现场为基础的研究(a field-based study)。该项目只招收在岗的有相当管理经验的学生。指导教师与学生也不是一对一的关系。学生组成学生组(cohort),教师组成教师组,两个小组集体工作。学习分成理论学习与论文课题研究两个部分。理论学习的内容包括领导、组织、管理伦理、

① 本文仅限行动研究在教育管理研究方面的运用。

② 哈佛大学教育学院对EdD论文的选题要求就是“有显著代表性的仍未解决”、“可以导致某种一般性结论”的“实际问题”。同样可以参考斯坦福大学教育学院对教育管理专业EdD论文选题的要求。



教学管理、学生管理、高等学校法律问题、财务、政策分析、人力资源、管理研究方法等。在学习理论与方法的基础上，每个学生提出自己的论文研究课题。课题必须是学员所在学校的实际问题。在必要时邀请学生所在单位的有学术背景的高层管理人员作为“诊断教师”（clinic faculty）参加课题组。学生组与教师组围绕每个学生的课题共同设计课程学习计划。学生定期提交学习工作进度报告，学生与教师定期访问学生的工作单位（一年两次），直到研究课题完成。在课题研究结束时，学生的项目报告即作为其学位论文。论文评价标准是理论学习与实践改善等各方面工作的完成情况，论文评审采取集体评价的方法，学生与诊断教师也参与学生论文的评价过程。这种培养方式的总培养周期为4年，前两年进行理论学习，后两年进行论文研究，学习完成后授予EdD学位。这个试验有以下特点：1）学生与教师结合，共同设计课程学习与解决学生所在学校的问题。培养过程实际上创造了一个机会，使师生双方可以相互学习；2）采用小组集体工作的方式，共享集体知识经验；3）现场访问制度使教师可以更好地了解管理的实际情况^①。和行动研究一样，学习的重要结果之一是在学员所在学校实现管理改进。

我认为这三种方案比较有创新，是因为它们都强调学生培养要联系实际，强调论文研究选题与学校实际问题的结合、理论知识学习与实际工作能力培养的结合、学生实际工作经验与教师学术理论知识的结合、教师群体与学生群体之间不同知识与经验的结合。在这些例子中我们几乎已经看不到传统的研究生培养模式的痕迹了。

我进一步指出，自20世纪九十年代以来，此类以联系实际为目的的学习模式探索越来越多，以问题为基础的学习理论也应运而生。这种理论认为，问题及其情境可以挑战人的智力与情感，只要这个挑

^① Diana G. Pounder. (1994). *Evaluation Theory—Practice Linkages in Administration Preparation*. Utah University. Unpublished material. Diana G. Pounder. (1995). *Theory to Practice: A Description and Multi—dimensional Evaluation of the University of Utah's Educational Administration EdD Program*. Utah University. ERIC document.



战足够强大，人就会动员一切资源予以回应。解决问题的过程就是学习过程，围绕解决问题组织学习是人类基本的、自然而有效的学习模式。由于现有的教育结构破坏了这个模式，这个学习理论则致力于在可能情况下恢复这个过程。成人学习就是这种情况，因此该理论在成人学习中有特殊价值。以问题为基础的学习理论的出现标志着人们不仅在探索新的培养方式，而且开始创造新的学习理论。

但和所有改革一样，总是少数人试，多数人看，还有不少批评。虽然美国并没有出现如火如荼试验热潮，但越来越多的学校加入了这个探索。其实，正如彼得·德鲁克（Peter F. Drucker）的观点，管理说到底是一种实践，它的最高原则是实践而非逻辑，探索实践取向的培养体系不可避免，即使有朝一日高等教育作为学科已经成熟也仍然会如此。^①

当初，建议杨延东博士参加这个试验，并主张他采用行动研究法展开研究，也是有条件的。一是我们的认识比较一致，都主张研究要和工作相关，研究成果要有助于改进工作；二是杨延东博士当时是主管渤海大学后勤工作的副校长，有开展这个工作的基本条件；三是高校后勤管理最接近企业管理，研究设计可以有明确的目标、清晰的步骤，可以进行效果测量，可以落实行动研究法的基本要求和步骤；四是杨延东博士本人对经济学和管理学有浓厚兴趣，并已经具有较坚实的基础。

在准备阶段，我们把《国际工商管理大百科全书》（共六卷）和《朱兰质量手册》（第五版）作为基本的学习资料。这两个材料对基础知识学习和文献研究起了很大的作用。我感到，在文献学习方面，EdD和PhD有一个重要不同，PhD的文献学习要求要尽可能掌握最新的资料和进展，以便在学术前沿基础上提出新的见解，推进学术进步。而EdD的文献学习的要旨是找出最适合、最实用的理论和方法，

^① 赵炬明：《学科、课程、学位：美国关于高等教育专业研究生培养的争论及其启示》，《高等教育研究》2002年第4期。



而不一定要求是最新和最前沿的。也就是说，PhD 的文献研究要以学术创新为目的，而 EdD 则要以有效解决问题为目的。我们应当注意到，在很多具体场合下，最适合的方法未必是最新的方法，方法选择的决定性要素是具体场景和具体任务。在这个意义上讲，管理方案制定和实施是高度情境相关的（context sensitive）。其实这也是管理学术研究和实践研究的重要差别之一。显然，这直接导致了两者在文献研究和文献综述方面的要求不同。

我们的另一个创新是在 EdD 论文评审方面增加了一个实际效果考察环节。在论文答辩前，我们邀请论文评委先到现场实地考察实际效果，由杨延东博士向评委们现场介绍立项原因、项目设计、研究过程、研究效果，并回答评委们的提问和质疑。现场考察后再按传统举行通常的论文答辩。也就是说，我们希望 EdD 论文不仅要符合博士论文研究的一般要求，还应参考研究的实际效果。我认为实际效果考察这个标准很重要，应当是区别 PhD 和 EdD 论文的主要标志之一。有了这个标准，就可以清楚地说，EdD 是管理实践研究，而 PhD 是管理学术研究，两者侧重于管理的不同方面。如果能为 PhD 和 EdD 培养模式制定不同的培养目标与评价标准，会有助于人们更深入地理解两类培养模式的差别，从而有助于培养方案制定。

在杨延东博士的研究中也出现一些值得思考的问题。第一个问题是时间问题。所谓时间问题是指，管理改进的效果显现通常需要较长时间，而攻读学位的时间却有限制。例如，杨延东博士的这项研究先后持续了六年，而通常的博士学习时间只有三年。如果不解决这个问题就会影响培养效果。对于这个问题，我主张为了鼓励此类研究要允许延长学位攻读时间。否则，学生可能就会着眼于一些见效快的小项目，达不到培养学生从事重大课题研究能力的目的，影响 EdD 培养的效果。也许有人会建议，学生时先做一些小题目，毕业后再做大题目。但如果我们的学生是学校高层管理者，如果因为时间问题而鼓励他们做小题目，岂不是另一种形式的研究脱离实际吗？总之，在这个问题上我们要实事求是，不要因噎废食。



另一个问题是如何鼓励导师投入的问题。行动研究法的最佳模式是在外部专家介入与指导下的本地研究。在 EdD 培养中,这个外部专家实际上就是导师。在行动研究中,导师既是学业指导者也是相关领域的专家,角色的兼任会产生很多教学责任之外的投入。例如,在问题诊断、方案设计、监督实施、现场帮助等环节上,教师的很多投入属于管理咨询,这些工作严格说来并不在导师的教学责任范围之内,教师可以不参与这些工作。但如果教师不参与,学生就不太可能得到很好的研究训练,也不能保证研究的实践效果。在这种情况下,如何保障教师积极投入项目研究成为一个现实的问题。对于这个问题,我的建议是,把论文研究变成研究课题,由学生所在学校提供研究经费,老师和学生共同承担。课题结题和论文答辩同时进行。这样做有两个好处,一是可以保证教师投入,二是可以为研究效果提供保证。由于学校将因研究而受益,因此适当付费应当是合理的。

以上是在从事这个研究中的一些认识和体会。首先,希望读者喜欢这篇论文。其次,希望读者能从教育研究试验的角度理解这篇论文。最后,希望这篇论文和我们的这些认识和体会能对其他同行有所启发,并对发展我国的 EdD 培养模式有所贡献。

赵炬明

于美国明州双城市

2011 年 1 月 15 日

赵炬明(1951—),男,北京人。华中科技大学教授,博士生导师,现任华中科技大学院校发展研究中心副主任、院校研究所所长、中国院校研究专业委员会副会长兼秘书长,美国院校研究会会员、加拿大麦吉尔大学高等教育管理与政策研究博士、清华大学韦伦讲座特聘教授。主要从事院校研究、美国高等教育、高等教育政策等方面的研究。



内容摘要

本书是采用行动研究法对一所中国高校后勤管理改革过程进行的行动研究。

本书第一章明确界定了本书所研究的问题，呈现了研究的思路与方法，并概要地介绍了本书的内容体系。

本书第二章系统综述了当前质量管理的发展趋势以及在我国高校后勤改革被广泛采用的四种质量管理模型，指出，这些管理模式都可以在不同程度上被使用于中国高校的后勤改革，但是经过渤海大学的十年研究与实践表明，建立在全面质量管理原理（total quality management）上的精细化管理（precised management）可能更加适合与渤海大学类似的学校采用。这是本书研究的第一个基本贡献。

本书第三章系统地回顾了我国高等学校后勤（logistic reform）改革的历史和现状，指出目前中国高校后勤改革实际上包括两个基本内容。一是以社会化为标志的体制改革；二是以提高质量和效益为特点的管理改革。由于中国高校对社会承担着特别的社会任务如支持学校各项工作和维护社会稳定，因此中国高校的后勤管理改革进展顺利，而体制改革则裹足不前。因此集中研究后勤管理改革有着特别重要的实际意义。这是本书的第二个基本贡献。

本书第四章系统梳理了行动研究法（action research）的有关文



献，对行动研究法的历史、逻辑、价值、实施要点、实施程序进行了总结和分析。其中指出，行动研究法是实践者根据解决实际问题的需要，与专家合作，将问题发展成研究主题，进行系统研究，以解决实际问题为目的的一种研究方法，能有力促进研究与实践结合，是一种能够有效解决研究与实践脱节的方法。并通过本书研究具体说明了如何使用这种研究方法，为高校后勤管理广泛使用行动研究法提供了实例。这是本书的第三个基本贡献。

本书第五、六、七章系统地介绍了在渤海大学进行运用现代质量管理理论（contemporary management theories）和行动研究法进行后勤管理改革的三个阶段、十年历程。从这些介绍可以看出，这项研究对渤海大学的后勤管理工作产生了明显成效。这是本书的第四个基本贡献，也是最大的贡献。



目 录

序	1
内容摘要	1
第一章 引言	1
第一节 问题的提出	1
第二节 研究方法——行动研究法	4
第三节 文献综述	7
第四节 思路与结构	8
第二章 质量管理理论的发展及其应用	10
第一节 质量管理的实践与理论	11
第二节 四个当代质量管理模式	20
第三节 几点结论	35
第三章 中国高校的后勤管理体制的改革	38
第一节 我国高校后勤管理改革发展简述	39
第二节 后勤社会化改革的逻辑与现实	50